

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO	DURACIÓN	90
Código	MF0245_3		
Familia profesional	COMERCIO Y MARKETING		
Área Profesional	Compraventa		
Certificado de profesionalidad	ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO	Nivel	3
Resto de formación para completar el Certificado de Profesionalidad.	Gestión de la atención al cliente/consumidor (Transversal)	Duración	60
	Técnicas de información y atención al cliente/consumidor (Transversal)		60
	Sistemas de información y bases de datos en consumo (Transversal)		60
	Documentación e informes en consumo (Transversal)		60
	Inglés profesional para actividades comerciales		90
	Prácticas profesionales no laborales		

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar consultas/quejas/reclamaciones en materia de consumo, obteniendo los datos de fuentes fiables, para deducir líneas de actuación y canalización de las mismas hacia los departamentos de empresa y/o los organismos competentes.

- CE1.1 Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al consumidor y explicar su competencia.
- CE1.2 Describir las funciones del departamento de atención al consumidor en empresas industriales y comerciales.
- CE1.3 Describir las consultas, quejas y reclamaciones más habituales que presenta un consumidor.
- CE1.4 Identificar las fuentes de información más fiables que se utilizan en la función de orientación en consumo.
- CE1.5 Identificar los documentos que normalmente se utilizan en la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- CE1.6 A partir de un supuesto práctico de petición de información por un consumidor/usuario en materia de consumo convenientemente caracterizado y con unos procedimientos definidos:
 - Interpretar la petición de información.
 - Identificar y localizar la información que hay que suministrar.
 - Confeccionar correctamente un escrito de respuesta, utilizando, en su caso, medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- CE1.7 En diferentes supuestos debidamente caracterizados en los que se simulan situaciones de atención al cliente explicitadas en forma de consultas /quejas /reclamaciones:
 - Manifestar interés por satisfacer y atender eficazmente la demanda concreta.
 - Analizar el comportamiento del cliente/consumidor/usuario y caracterizarlo.
 - Utilizar la técnica de comunicación adecuada a la situación y al interlocutor.
 - Mostrar rigor en el manejo de fuentes de información y en la elaboración/cumplimentación de escritos.
- CE1.8 Identificar la legislación vigente, los cambios que se producen en el campo legal y las consecuencias derivadas en su aplicación.

C2: Analizar los mecanismos de mediación/arbitraje para la solución de situaciones de conflicto en materia de consumo de acuerdo con la normativa vigente.

- CE2.1 Definir el concepto de mediación y el concepto de arbitraje y explicar las diferencias sustanciales entre ambos.
- CE2.2 Definir las figuras que intervienen en un proceso de arbitraje y las funciones de cada una de ellas.

CE2.3 Explicar la forma de iniciar un proceso de mediación/arbitraje, su desarrollo y los plazos habituales para su resolución.

CE2.4 Describir el concepto de laudo arbitral y la forma y plazos de su dictamen.

CE2.5 Describir los principales aspectos que se han de tener en cuenta en la confección de un acta de mediación.

CE2.6 Dado un supuesto de reclamación de un consumidor convenientemente caracterizado en el que se ha decidido el procedimiento de arbitraje para dar solución al conflicto:

- Confeccionar correctamente la convocatoria al acto de mediación/arbitraje.
- Indicar tiempo y forma en el que se tiene que enviar.

CE2.7 En la simulación de un acto de mediación convenientemente caracterizado:

- Identificar el objetivo del acto.
- Analizar la situación y desarrollo del acto, sintetizando la información obtenida y deduciendo lo esencial de la actividad.
- Aplicar técnicas de negociación adecuadas a la situación definida y al interlocutor
- Redactar de manera clara objetiva y concisa el acto y el consenso alcanzado.

C3: Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de orientación/ información al cliente/consumidor/usuario, tanto en la gestión de quejas y reclamaciones individuales, como en las referidas a otros departamentos, instituciones u organismos.

CE3.1 Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal (oral, escrito o medios electrónicos).

CE3.2 En una situación de simulación de una queja/reclamación, debidamente caracterizada en función de una tipología de clientes/consumidores/usuarios y de la aplicación de las técnicas de comunicación:

- Identificar los elementos de la queja/reclamación.
- Argumentar las posibles vías de solución, según el tipo de situación y consumidor, y creando un clima de confianza con él.
- Utilizar adecuadamente la escucha activa y las técnicas de asertividad.
- Orientar sobre los mecanismos extrajudiciales posibles.
- Identificar, de acuerdo con las reclamaciones, con qué departamento/s de la empresa y/u organismos se realizarían las gestiones, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos.

C4: Aplicar técnicas de negociación en situaciones de reclamación en materia de consumo, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

CE4.1 Identificar y definir las técnicas de negociación más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en los departamentos de atención al cliente/consumidor/usuario.

CE4.2 Identificar las diferentes etapas en un proceso de negociación.

CE4.3 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de compraventa de un producto/servicio susceptibles de negociación y las que no lo son.

CE4.4 En la simulación de una entrevista con un consumidor convenientemente caracterizada y establecida para negociar determinados aspectos de una reclamación:

- Definir un plan de negociación.
- Establecer las fases que se deben seguir.
- Identificar los aspectos que hay que negociar y negociarlos.

CE4.5 A partir de supuestos prácticos de simulación, caracterizados adecuadamente sobre situaciones de reclamación en materia de consumo:

- Seleccionar y aplicar la estrategia de negociación que parezca más adecuada para cada situación.
- Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes.
- Identificar la instancia competente para conocer y resolver la situación.
- Tramitar con rigor, concisión y diligencia los escritos correspondientes.

C5: Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención/ información al cliente/consumidor/usuario, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

CE5.1 Describir incidencias comunes en los procesos de atención a clientes/consumidores/usuarios.

CE5.2 Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio.

CE5.3 En un caso práctico convenientemente caracterizado de anomalía detectada en procesos de atención/información a un cliente/consumidor, explicar posibles medidas para su resolución.

CE5.4 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se describe el grado de ineficacia en la prestación del servicio de atención a clientes/consumidores:

- Describir posibles medidas de corrección.
- Identificar procedimientos aplicables para mejorar y optimizar la calidad de servicio.

CE5.5 En una simulación de un servicio de información/atención al cliente/consumidor previamente definida:

- Analizar críticamente la actuación propia.
- Incorporar sugerencias de los demás para la mejora de la actuación propia una actitud abierta y flexible ante los cambios.

CE5.6 Proponer acciones y respuestas dirigidas a mejorar la actividad del servicio, identificando los cambios que se producen en el ámbito legal y tecnológico.

CE5.7 Canalizar y procesar los flujos de información del procedimiento en plazos y formas establecidos.

Contenidos:

1. Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo

- Normativa en defensa del consumidor:
 - Derechos y deberes.
 - Legislación Estatal, Autonómica y Local.
 - Legislación Comunitaria.
- Instituciones y organismos de protección al consumidor:
 - Tipología.
 - Competencias.
 - Organigrama funcional.
- Procedimientos de protección al consumidor:
 - Protección de datos y confidencialidad.
 - Transparencia de los procedimientos.

2. Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo

- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
 - Naturaleza.
 - Efectos.
- Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor.
- Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:
 - Elementos formales que contextualizan la reclamación.
 - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
 - Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación.
- Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
- Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:
 - Plazos de presentación.
 - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
 - Gestión *on-line*.
- Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
 - Fases del proceso de resolución.
 - Documentación que se genera.
- La actuación administrativa y los actos administrativos:
 - Concepto y elementos.
 - Clases.
 - Eficacia de los actos.
 - El silencio administrativo.
 - Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.

3. Mediación y arbitraje en materia de consumo

- Conceptos y características:
 - Árbitro.
 - Mediador.
 - Partes implicadas.
 - Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo.
- La mediación:
 - Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación.
 - Requisitos exigibles.
 - Procedimientos seguidos.
- El arbitraje de consumo:
 - Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
 - Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional.
 - Organigrama funcional
 - Convenio arbitral: contenido, formalización y validez.
 - Institucionalización del arbitraje.
 - Juntas arbitrales.

- Laudo arbitral.
- Procedimientos de arbitraje en consumo:
 - Principios generales.
 - Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.
 - Ventajas e inconvenientes.
- Documentación en procesos de mediación y arbitraje:
 - Convocatoria.
 - Acta.
 - Resolución.

4. Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo

- Conceptos:
 - Queja.
 - Reclamación.
 - Consulta.
 - Denuncia.
 - Partes intervinientes.
- Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:
 - Situación, percepción, motivación: clima.
 - Tratamiento.
- Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:
 - Interpersonal.
 - Telefónica.
 - Escrita.
 - Telemática.
- Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo:
 - Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones.
 - Dialéctica de la argumentación.
 - Negociación y sus técnicas de comunicación.

5. Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios

- Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
- Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
- Caracterización del proceso de negociación:
 - Tipos de clientes/consumidores/usuarios.
 - Factores influyentes.
 - Departamento gestor.
 - Trámites y documentación.
- Planes de negociación:
 - Preparación.
 - Desarrollo.
 - Resolución.

6. Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones

- Tratamiento de las anomalías:
 - Principales incidencias/anomalías.
 - Forma.
 - Plazos.
- Procedimientos de control del servicio:
 - Parámetros de control.
 - Técnicas de control.
- Indicadores de calidad.
- Evaluación y control del servicio:
 - Métodos de evaluación.
 - Medidas correctoras.
- Análisis estadístico.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.